



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/100234/2018
Data 29/11/2018
Rubrica: 4346480x

Processo nº : E-12/003/100234/2018
Data de autuação: 29/11/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2018002770.
Sessão Regulatória: 30/05/2019

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado mediante CI AGENERSA/OUVID n.º 163/2018¹, por meio da qual a Ouvidora desta Reguladora solicitou apurar a reclamação apresentada por usuário “*sobre cobrança indevida*”, ressaltando que, decorrido um mês da data do registro da ocorrência, não houve manifestação da Companhia CEDAE, em descumprimento ao Capítulo I, parágrafo 2º, da Instrução Normativa AGENERSA n.º 19/2011, e por fim, solicitou orientação de como proceder.

Em respeito aos princípios constitucionais e visando não cercear os direitos do contraditório e da ampla defesa, a SECEX expediu Ofício² à Companhia CEDAE, informando acerca da autuação do presente processo administrativo.

Mediante Resolução AGENERSA CODIR n.º 660/2018, de 04/12/2018, o presente processo foi distribuído à minha Relatoria³.

Consta dos autos a CI AGENERSA/OUVID n.º 179/2018⁴, promovendo a juntada de correio eletrônico (e-mail) da Companhia CEDAE, datado de 05 de dezembro de 2018, informando “*que foi aberto o pedido de ressarcimento em contas futuras a medição 05/2018*”.

¹ Fls.03/04;

² Fls.06/07;

³ Fls.08;

⁴ Fls.10/11;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100234/2018



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Órgão Público Estadual
Processo nº E-12/003/100234/2018
Data 29 11 2019
Rubrica 43464807

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº. 153/2018⁵, informei à Companhia CEDAE acerca da instauração do presente feito e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de manifestação sobre o assunto tratado nestes autos, tendo deferido⁶, ainda, a dilação por mais 20 (vinte) dias, mediante requerimento⁷.

Em resposta⁸, a Companhia CEDAE informou “as contas 06/2018, 07/2018, 10/2018, 11/2018 e 12/2018 registraram volumes consumidos abaixo do volume faturado pela tarifa mínima. Considerando que o abastecimento foi precário, estas contas serão revisadas pelos volumes efetivamente consumidos pelo cliente”, e, portanto, “os créditos relativos a esta devoluções serão considerados em contas futuras ou depositado em conta corrente”, sendo certo, ainda, que, em 26 de janeiro de 20149, “o cliente foi orientado a não efetuar o pagamento das contas 01/2019 e 02/2019”, posto que, serão, também, revisadas.

A CARES, instada a se manifestar, emitiu seu parecer⁹ a fim de que fosse contatado o usuário e colhido informações sobre os procedimentos que foram adotados pela Companhia CEDAE para regularização da cobrança em debate.

Em seguida, consta o despacho¹⁰ da Ouvidoria da AGENERSA, datado de 15 de março de 2019, dando conta que a Companhia CEDAE vem revisando e regularizando a cobrança.

Retornado os do processo regulatório autos a CARES, esta Câmara Técnica concluiu¹¹ pela resolução da ocorrência.

⁵ Fls.14;

⁶ Fls.16;

⁷ Fls.15;

⁸ Fls.17/20;

⁹ Fls.22/23;

¹⁰ Fls.26;

¹¹ Fls.28/29;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Arquivo Público Estadual

Processo nº E-12/003/100234/2018

Data 29 11 2018 Fols. 38

Rubrica

43464907

Já a Procuradoria desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou seu parecer jurídico conclusivo¹² corroborando o parecer da CARES, por considerar solucionada a referida ocorrência.

Ademais, por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/TM nº 118/2019¹³, informei a CEDAE sobre o encerramento da instrução processual e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

É o Relatório.

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7

¹² Fls.32/33;

¹³ Fls. 35;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Registro Público Estadual
Processo nº E-12/003/100234/2018
Data 29/11/2018 Fls: 45
Rubrica: 63464807

Processo nº: E-12/003/100234/2018
Data de autuação: 29/11/2018
Concessionária: CEDAE
Assunto: Ocorrência Nº 2018002770.
Sessão Regulatória: 30/05/2019

VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado devido à reclamação apresentada pelo usuário junto à Ouvidoria desta Reguladora, acerca de eventual cobrança indevida efetuada pela Companhia CEDAE em relação ao imóvel situado na Acedino Correa, lote 02, Quadra 04, Santa Isabel, Sã Gonçalo, RJ, ressaltando que, não houve resposta, em que pese haver solicitação neste sentido¹.

Antes de analisar o mérito, registro que a Concessionária apresentou suas razões finais, em 29/05/2019², reiterando os termos de suas manifestações anteriores, e ainda, ressaltou que agiu de maneira correta e isenta no caso em tela.

Após analisar as respostas da CEDAE sobre os fatos reclamados, constatou-se que a Companhia, preliminarmente³, informou em 05 de dezembro de 2018, “que foi aberto o pedido de ressarcimento em contas futuras a medição 05/2018”. Em seguida, afirmou⁴ que “as contas 06/2018, 07/2018, 10/2018, 11/2018 e 12/2018 registraram volumes consumidos abaixo do volume faturado pela tarifa mínima. Considerando que o abastecimento foi precário, estas contas serão revisadas pelos volumes efetivamente consumidos pelo cliente”, e, portanto, “os créditos relativos a esta devoluções serão considerados em contas futuras ou depositado em conta corrente”, sendo certo, ainda, que, em 26 de janeiro de 2019, “o cliente foi orientado a não efetuar o pagamento das contas 01/2019 e 02/2019”, uma vez que, serão, também, revisadas.

¹ Fls.03/04;

² Fls.43/44;;

³ Fls.10/11;

⁴ Fls.17/20;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100234/2018

A CARES, instada a se manifestar, emitiu seu parecer⁵ pela resolução da ocorrência, uma vez que a Ouvidoria⁶ da AGENERSA obteve informação do usuário de que a Companhia CEDAE vem revisando e regularizando a cobrança.

Já a Procuradoria desta AGENERSA, após análise e exame destes autos, apresentou também seu parecer jurídico conclusivo⁷ corroborando o parecer da CARES, por considerar solucionada a referida ocorrência.

Com efeito, não restam dúvidas de que a ocorrência descrita poderia caracterizar a falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, a inobservância aos princípios basilares que norteiam a relação usuário/fornecedor do serviço.

Todavia, no caso em exame, constatou-se que, muito embora a Companhia CEDAE tenha afirmado que adotou as medidas necessárias para a solução do problema, tendo inclusive revisado as medições e respectivos valores e, conseqüentemente, informado ter ajustado a cobrança reclamada mediante a concessão de créditos, o usuário trouxe a este autos novas informações⁸ no sentido de que ainda “*não houve ressarcimento por parte da Cedae ref. aos meses 04 e 05 do ano passado. Diz também que entrou em contato para solicitar carro pipa e a Cedae disse que ele só receberia após pagar todas as faturas em aberto. Reclama da próxima fatura, que está com valor absurdo...*”.

Assim, pelo que consta dos autos, verifica-se que houve falha na prestação do serviço por parte da Companhia CEDAE, diante da flagrante cobrança indevida que ainda subsiste, fato este que, inclusive, impossibilita o usuário de receber carro pipa.

Ademais, tendo em vista a inobservância ao que dispõe a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2011, considerando que a Companhia CEDAE quedou-se inerte em responder a solicitação da Ouvidoria, impõe-se aplicar a penalidade de multa, nos termos do artigo 1º, parágrafo

⁵ Fls.28/29;

⁶ Fls.25/26;

⁷ Fls.32/33;

⁸ Fls.41/42.

2º, da Instrução Normativa nº 19/2011 combinado com o artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 23/10/2018, pelo descumprimento ao artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa nº 19/2011 combinado com o artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018002770, registrada na Ouvidoria;
- Aplicar a CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 23/10/2018, pelo descumprimento ao artigo 6, parágrafo 1º e artigo 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018002770 registrada na Ouvidoria;
- Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;
- Determinar a Companhia CEDAE que, no prazo de 30 (trinta) dias apresente à AGENERSA, o comprovante de ressarcimento dos valores cobrados a maior visando demonstrar a resolução definitiva da Ocorrência nº 2018002770.

É o voto.



Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 5089461-7



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Handwritten notes in blue ink: E-12/003/100234/2018, 29/11/2018, 48, h346440X

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3843

, DE 30 DE MAIO DE 2019.

**CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA Nº
2018002770 – CEDAE.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003/100234/2018, por unanimidade,

DELIBERA,

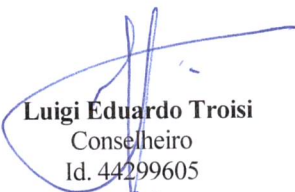
Art.1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 23/10/2018, pelo descumprimento ao artigo 1º, parágrafo 2º, da Instrução Normativa nº 19/2011 combinado com o artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a ausência de resposta à Ocorrência nº 2018002770, registrada na Ouvidoria;


Art.2º - Aplicar a CEDAE a penalidade de multa no importe de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses, aqui considerada como data da infração o dia 23/10/2018, pelo descumprimento ao artigo 6, parágrafo 1º e artigo 31, da Lei nº 8.987/95 combinado com artigo 2º do Decreto nº 45.344/2015, artigo 15, inciso II e artigo 22, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, ante a falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, sua responsabilização na Ocorrência nº 2018002770 registrada na Ouvidoria;


Art.3º - Determinar a SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016;

Art.4º - Determinar a Companhia CEDAE que, no prazo de 30 (trinta) dias apresente à AGENERSA, o comprovante de ressarcimento dos valores cobrados a maior visando demonstrar a resolução definitiva da Ocorrência nº 2018002770;

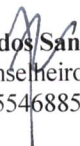
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
Id. 44299605


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Relator
Id. 50894617


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Id. 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Id. 39234738


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
Id. 05546885


Vogal